



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“APLICACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA
EMPRESA TRANSACER S.A.C., PUENTE
PIEDRA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Br. Judith Roxana Alegre Ancajima
Br. Lidia Noemí, Ramos Pariasca

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **JUDITH ROXANA ALEGRE ANCAJIMA Y LIDIA NOEMI RAMOS PARIASCA**, denominada:

“APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TRANSACER S.A.C., PUENTE PIEDRA 2017”

Mg.CPC. RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI
ASESOR

Dra.GIULLIANNA DEL PILAR CISNEROS
DEZA

JURADO
PRESIDENTE

Mg. FREDY BALWIN MACAVILCA CAPCHA
JURADO

Dr. NOE VALDERRAMA MARQUINA
JURADO

INDICE DE CONTENIDO

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
 CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Formulación del problema.	13
1.3 Justificación del problema.	13
1.4 Limitaciones.	14
1.5 Objetivos.	14
1.5.1 Objetivo General.	14
1.5.2 Objetivos Específicos.	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes.	15
2.2 Bases Teóricas.	17
2.3 Definición de términos básicos.	24
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1 Hipótesis	26
3.2 Variables	26
3.3 Operacionalización de variables.	26
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Tipo de diseño de investigación	28
4.2 Material de estudio.	28
4.2.1 Unidad de estudio.	28
4.2.2 Población.	28
4.2.3 Muestra.	28
4.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos.	28

4.3.1 De recolección de información.	28
CAPÍTULO V. RESULTADOS	30
5.1 Resultados descriptivos	30
5.1.1 Resultado de la variable Manual de procedimientos aplicados a créditos y cobranzas	30
5.1.2 Resultado de la variable liquidez	37
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55
Anexo 1. Matriz de consistencia	56
Anexo 2. Cuestionarios	59
Anexo3. Estados Financieros	61
Anexo 4. Diseño de manual de créditos y cobranzas	64
Anexo 5. Encuesta N.º 1	74
Anexo 5. Encuesta N.º 2	75
Anexo 5. Encuesta N.º 3	76
Anexo 5. Encuesta N.º 4	77
Anexo 5. Encuesta N.º 5	78
Anexo 5. Encuesta N.º 6	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2	27
Tabla 3. Elaboración de un manual de créditos y cobranzas	30
Tabla 4. Áreas de aplicación del manual	30
Tabla 5. Políticas y normas de operación consignado en el manual	31
Tabla 6. Responsables del diseño del manual	31
Tabla 7. Normas de los procedimientos de créditos y cobranzas	32
Tabla 8. diagramas de procesos en los créditos y cobranzas	32
Tabla 9. Capacidad de pago de los clientes	33
Tabla 10. Identifica el historial de morosidad de los clientes	33
Tabla 11. Diagnóstico de los ingresos de los clientes	34
Tabla 12. Seguimiento a las cuentas por cobrar	34
Tabla 13. Identificar la cartera de morosos	35
Tabla 14. Identificar cuentas por vencer	35
Tabla 15. Cartas de recordatorio de deudas	36
Tabla 16. Coordinación con el área legal	36
Tabla 17. Capacidad de pago de la empresa	37
Tabla 18. Disposición de recursos	37
Tabla 19. Posibilidades de inversión	37
Tabla 20. Solvencia económica	38
Tabla 21. Atención de las obligaciones de pago	39
Tabla 22. Bienes para crecer económicamente	39
Tabla 23. Condiciones de posicionamiento comercial	40
Tabla 24. Activos circulantes y pasivos adecuados	40
Tabla 25. Capacidad de cubrir las obligaciones	41
Tabla 26. Ratio de Liquidez General o Razon Corriente	44
Tabla 27. Ratio de Liquidez Absoluta o Prueba defensiva	44
Tabla 28. Ratio de Capital de Trabajo	44
Tabla 29. Correlación de la hipótesis general	45
Tabla 30. Correlación de la primera hipótesis específica	46
Tabla 31. Correlación de la segunda hipótesis específica	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma de crédito	68
Figura 2. Flujograma de cobranzas	70
Figura 3. Flujograma de facturación	71
Figura 4. Flujograma de contabilidad	73

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo aplicar un Manual de procedimientos a Crédito y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C., ubicada en C.P. ZAPALLAL 1era Etapa Calle José Dávila 230 en el Distrito de Puente Piedra, para así poder corregir las irregularidades y así poder tener una mejor gestión en cuanto a los cobros; el periodo de investigación fue el año 2017 contrastándolo con el 2016. TRANSACER se dedica al diseño, fabricación y montaje de todo tipo de carrocerías metálicas en general, disponen de una completa gama de carrocerías para satisfacer cualquier necesidad de Transporte.

La investigación se inició con una descripción de la realidad problemática hallada en la empresa TRANSACER durante las operaciones realizadas en el año 2016, así como una descripción de sus operaciones de ya que no cuentan con una base de datos actualizada de las cuentas por cobrar, debido a que no existía un departamento encargado de controlar y negociar dichos cobros, en dicho ejercicio. Asimismo, se analizó la documentación y los Estados de Situación Financiera de TRANSACER, con la finalidad de acceder y verificar como se ha estado gestionando los cobros y en qué tiempo.

En tal sentido, en el 2017 se ha aplicado un Manual de procedimientos para mejorar la Liquidez en la empresa; por lo que en la presente investigación se analiza cual ha sido su impacto con relación a la liquidez de la empresa TRANSACER S.A.C.

Posteriormente se describe las variables de investigación “Manual de Procedimientos aplicados a créditos y cobranzas” “Liquidez”.

La presente investigación es de diseño transversal de tipo descriptiva, correlacional.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Gestión, políticas, liquidez.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to apply a Manual of Procedures to Credit and Collections in the company TRANSACER S.A.C., located in C.P. ZAPALLAL 1st Stage José Dávila Street 230 in the Puente Piedra District, in order to correct the irregularities and thus have a better management regarding the charges; the research period was 2017, contrasting it with 2016. TRANSACER is dedicated to the design, manufacture and assembly of all types of metal bodies in general, they have a complete range of bodies to meet any transport need.

The investigation began with a description of the problematic reality found in the TRANSACER company during the operations carried out in 2016, as well as a description of its operations since they do not have an updated database of accounts receivable, due to that there was no department in charge of controlling and negotiating such collections, in that year. Likewise, the documentation and the Financial Situation States of TRANSACER were analyzed, in order to access and verify how the collections have been managed and in what time.

In this sense, in 2017 a Procedures Manual has been applied to improve Liquidity in the company; so in the present investigation it is analyzed what has been its impact in relation to the liquidity of the company TRANSACER S.A.C.

Subsequently, the research variables "Manual of Procedures Applied to Loans and Collections" "Liquidity" are described.

The present investigation is of transversal design of a descriptive, correlational type.

Key words: Accounts receivable, Management, policies, liquidity.

REFERENCIAS

- Atoche, L. (2016). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C del distrito Salaverry*. Tesis de contador público, Universidad César Vallejo, Facultad de contabilidad, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/329/atoche_bl.pdf?sequence=1
- Barrantes, M. (2009). *Administración Bancaria* (Vol. II). Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Bedoya, J. (2016). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo*, 14(4). Obtenido de www.cielo.org.co/pdf/dys/n78a08.pdf
- Boscán, M. (abril-junio de 2009). Análisis del crédito comercial en pequeñas y medianas empresas de derivados lácteos. (U. d. Zulia-Maracaibo, Ed.) *Revista venezolana de Gerencia.*, 14(46), 248-259. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29011523007>
- Cárdenas, M. V. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25.
- Castillo, Y. (2007). La administración del capital de trabajo: un reto empresarial. *Científica "Visión de Futuro"*, 8(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935467004.pdf>
- Celaya, R. (septiembre-diciembre de 2014). ¿Cómo determinar su riesgo empresarial? (U. EAN, Ed.) *Revista Escuela de Administración de Negocios*, v(52), 69-75. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20605206.pdf>
- Chavarín, R. (24 de junio de 2016). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Ex.econ.finanz*, 10(1), 2-26.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGrawHill.
- Crísolo, L., & Romero, V. (2016). *Propuesta de un manual de políticas de procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Contabilidad y finanzas, Trujillo. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/74955/1/IF-CRISOLOGO%20Y%20ROMERO.pdf>

- Cuya, Y. (2009). *Administración Bancaria* (Vol. II). Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Ferrer, A. (2009). *Actualidad Empresarial*. Perú: Instituto Pacífico.
- Fontalvo, J. (2012). Evaluación del mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector. (U. A. Caribe, Ed.) *Prospectiva*, 10(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4962/496250733014.pdf>
- Gómez, L. (diciembre de 2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista científica de la UCSA*, 1(1), 24-32. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Hernández, L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Estudios Gerenciales*, 5(97). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño de manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Química S.A.* 2017. Universidad Técnica de Ambato, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicas%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Morante, E. (2017). *Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía OTELO& FABELL*. Tesis, Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil, Ingeniería comercial, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2078/1/T-ULVR-1879.pdf>
- Muñoz, L. P. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C.* Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Contador público, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque*. Tesis

- de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de administración. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*.
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Administración, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>
- Ormazabal, F. (abril de 2014). Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos de los chilenos. *Revista de análisis económico*, 29(1). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702014000100001
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Macro.
- Riaño, M. (2014). Administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de Cúcuta, periodo 2008-2011. *Respuestas*, 18(1), 86-98.
- Salmerón, A. (2016). Aspectos del crédito hipotecario en el bienestar de las personas trabajadoras. El caso de la banca comercial y el infonavit en México. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 413-426. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537039.pdf>
- Sánchez, X. (enero-junio de 2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. (U. Libre, Ed.) *Revista entramado.*, 8(1), 90-98. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601007.pdf>
- Solano, B. G. (2016). *Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Tesis, Unversidad Técnica de Ambato, Economía. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

- Trejo, J., Ríos, M., & Martínez, M. (enero de 2016). Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(1).
Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000100103
- Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.* Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf
- Velarde, K. (2017). *Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>